SISTEMA DE SERVIÇOS E OCORRÊNCIAS
RESPOSTA A DÚVIDAS FREQUENTES

1. **Quem pode abrir solicitações?**
   Membros e servidores do MPPR, que possuam e-mail institucional (@mp.pr.gov.br). Em promotorias de entrância final recomenda-se a concentração dos pedidos através do **supervisor administrativo**. Algumas solicitações, como a de materiais e a de férias de servidor, exigem que o autor garanta que o pedido tem a anuência da chefia e também que o formulário original seja anexado, com assinatura do solicitante e do responsável.

2. **Como abrir as solicitações?**

   O sistema está disponível a partir da ferramenta Expresso (Webmail), aba Workflow . Basta posicionar o mouse sobre o botão Serviços e Ocorrências Paraná SOPR e escolher a opção Abrir OS. O manual de utilização está disponível em http://10.65.1.173/moodle/

3. **Posso solicitar um serviço em nome de outra pessoa?**
   Sim, o sistema registra o nome do autor e do solicitante. Por padrão o sistema traz os dados do autor como solicitante, mas é possível alterá-los através do botão Pesquisar. Neste caso, o autor e o solicitante serão notificados da abertura e dos trâmites da solicitação.

4. **Tenho que preencher todos os campos da solicitação?**
   Apenas os campos identificados por asterisco (*) são obrigatórios. Os demais são opcionais. Quanto melhor for o detalhamento de sua solicitação, mais fácil e rápido tenderá a ser o atendimento.

5. **Posso anexar documentos ou imagens digitais ou digitalizadas?**
   Sim, através do campo Anexo e de outros campos que permitam a anexação de arquivos, como por exemplo, anexo de declarações ou certidões.

6. Como acompanhar as solicitações que realizei?

Para toda a solicitação aberta é gerado um protocolo eletrônico, bem como enviada mensagem, contendo o número deste protocolo para o e-mail institucional do solicitante e do autor. Através da opção de Consultar/Acompanhar OS é possível monitorar o andamento de sua solicitação através do número. Se houver esquecimento do número do protocolo eletrônico, é possível consultar todas as solicitações do autor, da área ou ainda fazer pesquisa por palavras-chave (nome do solicitante, dados da solicitação...) e/ou períodos, através da Busca Avançada também disponível na opção Consultar/Acompanhar OS. O formato padrão do número do protocolo é **NNNN-12**, onde NNNN é um número seqüencial e 12 é o identificador do MPPR.

7. Recebi um correio eletrônico do sistema, devo responder?

Não, o sistema gera mensagens automáticas, que não devem ser respondidas. Se precisar de ajuda ou quiser fazer uma sugestão, veja os itens 19 e 20 deste documento.

8. Minha solicitação foi reclassificada, o que significa?

O executor da sua solicitação entendeu que a categoria ou o tipo do serviço não estava de acordo com o problema apresentado, e alterou para o tipo correto. A justificativa será exibida na solicitação.

9. Minha solicitação foi repassada, o que significa?

Significa que o executor desta solicitação atribuiu a execução da solicitação para outra pessoa.

10. Minha solicitação foi abortada, o que significa?

Significa que a execução da tarefa foi cancelada. Entre os motivos comuns estão a falta de dados fornecidos ao abrir o chamado, solicitação incoerente, resolução do problema por outras vias, etc. A justificativa será exibida na solicitação.

11. O que significa Registrar Execução? Quando devo selecionar esta opção?

Esta opção estará disponível ao abrir uma nova Solicitação. Ela deve ser marcada nos casos em que o autor é a mesma pessoa que executou o serviço (Funcionários da SUBADM).Como vou ficar sabendo se há alguém atendendo minha solicitação?

A cada anotação que o responsável pelo atendimento da solicitação fizer no sistema, será enviado um correio eletrônico para notificar o solicitante, diretamente em seu e-mail institucional. Se houver demora no atendimento, é possível entrar em contato com o responsável, elencado no **Catálogo de Serviços Administrativos disponíveis no Sistema de Serviços e Ocorrências** e solicitar informações sobre o andamento do atendimento.

12. Ao consultar minha solicitação verifiquei que há uma subocorrência solicitada. O que significa?
Significa que o responsável subcontratou a execução de sua solicitação com outra pessoa. Para rastrear o andamento, você pode consultar esta sub-ocorrência, através do número que é apresentado na consulta.

13. É possível fazer todo tipo de solicitação através do sistema?
Não, cada departamento elencou os serviços que deseja disponibilizar neste momento. Provavelmente a oferta de serviços será maior à medida que a ferramenta se mostrar eficiente e/ou os usuários solicitarem novos serviços.

14. Então não posso mais enviar as solicitações por ofício?
Até que os benefícios de utilização do sistema sejam comprovados e os ajustes necessários realizados, serão aceitas solicitações enviadas através de ofício. Importante frisar que nem todos os serviços prestados pelos Departamentos estão disponíveis para solicitação via sistema.

15. Por que não há mais serviços disponíveis?
Neste primeiro momento, para avaliar a vantagem de utilização do sistema, nem todos os serviços prestados pelos Departamentos estão disponíveis, no entanto, será possível disponibilizar gradualmente novos serviços, desde que respeitadas as restrições apresentadas pela ferramenta.

16. Quais são os possíveis benefícios de utilização deste sistema?
Os benefícios prováveis incluem a redução de custos ambientais, decorrentes da redução de tramitação de papel, a maior transparência no acompanhamento das solicitações pelo solicitante e melhorias administrativas, em função da possibilidade de obtenção de relatórios gerenciais e estatísticos.

17. Quais são as restrições deste sistema?
- O sistema só é acessível a partir do Expresso (Webmail), mas está disponível em qualquer micro conectado à Internet;
- Todas as solicitações podem ser visualizadas através de consulta, por qualquer usuário do MPPR;
- O sistema não está configurado para enviar solicitações para autorização da chefia, então alguns formulários, que não necessitam de autorização de chefia, foram transformados em digitais e outros, que precisam de autorização da chefia, podem ser anexados, a partir da digitalização do formulário original preenchido (exemplo: solicitação de férias de servidor e solicitação de material de consumo/expediente);

18. **Quem desenvolveu o sistema?**
    O sistema foi desenvolvido pela Celepar e configurado pela SUBADM/DTI e AGTI.

19. **Onde posso obter suporte técnico para utilização do sistema?**
    Suporte técnico pode ser obtido na Central de Atendimento do DTI, através dos telefones (41) 3250-4942, (41) 3250-4951, (41) 3250-4938 ou (41) 3250-4941.

20. **Para quem envio sugestões, elogios e reclamações com respeito ao sistema?**
    As sugestões podem ser enviadas para o e-mail falecomsubadm@mp.pr.gov.br.

HISTÓRICO DE ATUALIZAÇÕES:

- Desenvolvido em 06/12/2011 pela AGTI
- Atualizado em 08/12/2011 pela DTI
- Atualizado em 08/12/2011 pela AGTI